

Sebeobrana proti fyzické a slovní agresi vůči personálu ÚP

Cíle:

- Řešení konkrétních krizových situací spojených s agresí.
- Hledání odpovědí na jednotlivé možnosti vzniku agrese a její řešení.

Časový plán:

- Úvod – 5´
- Teoretická část – 45´
- Ukázky modelových situací – 120´
- Diskuze účastníků, supervizní skupina – 5´- 30´
- Závěr – 5´

Definice agresivního chování na úřadech práce

Verbální agrese

Fyzická agrese

Psychologická agrese

Důsledky agresivního chování

Proč je důležité řešit agresi?

Ovlivnění pracovního prostředí

Snížení produktivity

Dopady na psychické zdraví zaměstnanců

Příklady agresivního chování

Realistické situace na úřadech práce

Nečekaná zvýšení emoce při jednání o zaměstnání

Nespokojenost s poskytovanými službami

Konflikty mezi zaměstnanci a klienty

Identifikace příčin agresivního chování

Analýza faktorů vedoucích k agresi

Dlouhé čekání na vyřízení záležitostí

Nízká míra spokojenosti klientů

Nedostatek komunikace a informací

Řešení a prevence

Školení zaměstnanců

Komunikační dovednosti

Zvládání konfliktů

Prevence stresu

Implementace jasných postupů pro řešení agresivního chování

Vytvoření protokolu pro zpracování incidentů

Nácvik situací prostřednictvím rolí

Řešení a prevence

Zlepšení komunikace a transparentnosti

Pravidelné informování klientů

Poskytování jasných pokynů a očekávání

Modelové situace – praktický výcvik

MS 1: Náročný klient hledající zaměstnání

MS 2: Konflikt mezi zaměstnanci

MS 3: Nepříjemná zpráva o zamítnutí žádosti

MS 4: Nespokojenost s rychlostí vyřizování žádosti

MS 5: Zvýšená agresivita klienta

MS 6: Nepřehledný proces podávání žádostí

Modelové situace – praktický výcvik

MS 7: Fyzická agrese před úřadem práce

MS 8: Fyzická agrese na pracovišti

MS 9: Úředník na cestě domů – fyzická agrese

MS 10: Návštěva úředníka agresorem doma – fyzická agrese

MS 11: Agresor se zbraní na úřade práce

Závěr:

Důraz na důležitost boje proti agresi na úřadech práce

Zlepšení pracovního prostředí

Zvýšení efektivity a spokojenosti klientů a zaměstnanců